

Delibera n. 136/2022

Avvio di procedimento ai sensi del d.lgs. 129/2015, recante “Disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del regolamento (UE) n. 1177/2010, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004, relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne”.

L’Autorità, nella sua riunione del 4 agosto 2022

- VISTO** l’articolo 37 del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, che ha istituito, nell’ambito delle attività di regolazione dei servizi di pubblica utilità di cui alla legge 14 novembre 1995, n. 481, l’Autorità di regolazione dei trasporti (di seguito: Autorità);
- VISTO** il regolamento (UE) n. 1177/2010 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 novembre 2010, relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 (di seguito: Regolamento), ed in particolare l’articolo 17 (“*Assistenza in caso di partenze cancellate o ritardate*”), paragrafo 2, e l’articolo 24 (“*Reclami*”), paragrafo 2;
- VISTO** il decreto legislativo 29 luglio 2015, n. 129, recante la disciplina sanzionatoria per le violazioni del Regolamento, ed in particolare:
- l’articolo 14 (“*Assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza*”), ai sensi del quale “[i]l vettore che viola gli obblighi di assistenza previsti dall’articolo 17 del regolamento, è soggetto ad una sanzione amministrativa pecuniaria da euro 100 a euro 600 per ciascun passeggero”;
 - l’articolo 16 (“*Reclami*”), comma 2, ai sensi del quale “[i]l vettore e l’operatore del terminale che non notificano al passeggero che il reclamo è accolto, respinto o ancora in esame, ovvero che non forniscono una risposta definitiva, ai sensi dell’articolo 24, paragrafo 2, del regolamento, sono soggetti ad una sanzione amministrativa pecuniaria da euro 300 a euro 1.500”;
- VISTA** la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante modifiche al sistema penale, e in particolare il Capo I, sezioni I e II;
- VISTO** il regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell’Autorità, adottato con delibera n. 15/2014 del 27 febbraio 2014;
- VISTO** il regolamento sul procedimento sanzionatorio per le violazioni delle disposizioni del regolamento (UE) n. 1177/2010 del Parlamento europeo e del Consiglio relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne, adottato con delibera dell’Autorità n. 86/2015 del 15 ottobre 2015;

- VISTO** il reclamo di prima istanza presentato in data 9 agosto 2021 dal sig. [...] omissis...]
(di seguito: reclamante) al vettore Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. (di seguito: CIN) in merito al viaggio con partenza programmata da Civitavecchia alle ore 20:00 del 4 agosto 2021 e arrivo programmato a Cagliari alle ore 12:00 del 5 agosto 2021, con il quale lo stesso ha rappresentato di: (i) aver ricevuto una comunicazione circa la cancellazione della partenza da parte di CIN *“per motivi legati a problematiche della compagnia stessa”*; (ii) aver ricevuto la proposta di anticipare il viaggio o di *“posticipare il viaggio di rientro di un 1 giorno per il 5/08/2021”*, e di aver *“accettato la nuova prenotazione”*; (iii) aver *“dovuto prenotare una notte aggiuntiva in albergo per tre persone e un cane, con annessa colazione”*, allegando i giustificativi, nonché (iv) voler ricevere il *“rimborso delle spese giornaliere di hotel e colazione”*, sostenute per sé e per gli ulteriori due passeggeri che lo accompagnavano;
- VISTO** il reclamo prot. ART 17724/2021 del 5 novembre 2021 presentato all’Autorità, ed i relativi allegati, con il quale il reclamante, nel ribadire le doglianze e le richieste formulate in prima istanza, ha precisato: (i) che *“la nave del giorno 05/08/2021 da Civitavecchia a Cagliari è arrivata con un ritardo superiore alle tre (3) ore attraccando alle ore 15:40”* e (ii) di non aver ricevuto *“oltre la presa in carico dal sistema automatico della compagnia”*, riscontro entro 60 giorni al proprio reclamo. Allegava, tra l’altro, la comunicazione dell’8 settembre 2021 con la quale CIN informava che il reclamo *“è ancora in fase di esame”* e il biglietto sul quale sono indicati 3 passeggeri;
- VISTE** le note prott. 1286/2022 del 27 gennaio 2022 e 12582/2022 del 6 maggio 2022, con le quali gli Uffici dell’Autorità chiedevano a CIN di fornire alcune informazioni e chiarimenti, corredati della relativa documentazione, in relazione a quanto lamentato dal reclamante;
- VISTE** le note di riscontro di CIN, prott. ART 5760/2022 del 25 marzo 2022 e 13840/2022 del 1° giugno 2022, ed i relativi allegati;
- ATTESO** che ai sensi del citato articolo 17, paragrafo 2, del Regolamento *“[i]n caso di cancellazione (...) alla partenza che renda necessario un soggiorno di una o più notti o un soggiorno supplementare rispetto a quello previsto dal passeggero, ove e allorché sia fisicamente possibile, il vettore offre gratuitamente ai passeggeri in partenza dai terminali portuali una sistemazione adeguata, a bordo o a terra, e il trasporto tra il terminale portuale e il luogo di sistemazione, oltre agli spuntini, ai pasti o alle bevande di cui al paragrafo 1. Per ciascun passeggero, il vettore può limitare il costo complessivo della sistemazione a terra, escluso il trasporto tra il terminale portuale e il luogo di sistemazione, a 80 EUR a notte, per un massimo di tre notti”*;
- CONSIDERATO** al riguardo che dalla documentazione agli atti emerge, in particolare:

- il viaggio previsto da Civitavecchia a Cagliari il giorno 4 agosto 2021 è stato cancellato da CIN per problematiche tecniche;
- la Compagnia ha riferito di aver inviato ai passeggeri, in seguito alla cancellazione, una comunicazione in data 30 luglio 2021, nella quale veniva proposta la partenza alternativa alle ore 20:00 del giorno successivo, 5 agosto 2021, oppure l'annullamento del viaggio con rimborso completo del prezzo del biglietto; 161 passeggeri hanno accettato la proposta di trasporto alternativo formulata dalla Compagnia per il 5 agosto o sono stati comunque riprotetti con viaggi in partenza il 6 e 7 agosto 2021;
- CIN ha osservato che *“in questi casi, senza la apposita richiesta del passeggero, per la compagnia non è oggettivamente possibile sapere quando si renda effettivamente necessaria l’assistenza notturna perché ciò dipende dalle esigenze di ciascun passeggero che, per i più svariati motivi, potrebbe non averne alcuna necessità”*;
- la Compagnia ha precisato che *“nel caso di specie, infatti, la cancellazione della corsa è stata comunicata 5 giorni prima della partenza programmata e l’unico passeggero che per cui si è reso “necessario un soggiorno di una o più notti o un soggiorno supplementare rispetto a quello previsto dal passeggero”, è stato il reclamante “che, avendone fatto espressa richiesta, è stato integralmente rimborsato delle spese di albergo sostenute”*;
- in concreto, il reclamante ha richiesto il rimborso delle spese sostenute per il pernottamento e i pasti il 9 agosto 2021, e soltanto il 18 gennaio 2022 la Compagnia ha richiesto allo stesso di fornire le coordinate bancarie per effettuare il versamento. Benché la comunicazione di tali coordinate sia avvenuta il 23 gennaio, peraltro, il versamento è stato effettuato solo il 22 febbraio 2022, dopo la richiesta di informazioni degli Uffici dell’Autorità;

RILEVATO

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, CIN, a fronte di una cancellazione che ha comportato, nel caso di specie, quantomeno per 3 passeggeri (il reclamante e due passeggeri che viaggiavano con lo stesso, come indicato sul biglietto), la necessità di un soggiorno di una notte, non risulta aver offerto gratuitamente l’assistenza di cui al riportato articolo 17, paragrafo 2, del Regolamento, dal momento che - anche una volta constatata tale necessità rilevata dal reclamante, con riferimento allo stesso ed ai passeggeri che con lui viaggiavano - non ha riconosciuto agli stessi il rimborso delle spese sostenute per il pernottamento e i pasti, provvedendo in tal senso soltanto dopo la richiesta di informazioni degli Uffici dell’Autorità;

ATTESO

che ai sensi del citato articolo 24, paragrafo 2, del Regolamento, tra l’altro, *“[e]ntrò un mese dal ricevimento del reclamo il vettore o l’operatore del terminale notifica al passeggero che il reclamo è stato accolto, respinto o è ancora in esame.*

Il tempo necessario per rispondere definitivamente non supera i due mesi dal ricevimento di un reclamo”;

CONSIDERATO

al riguardo che dalla documentazione agli atti emerge, in particolare, che, a fronte del reclamo presentato dal passeggero in data 9 agosto 2021:

- CIN ha inviato in data 12 agosto 2021 una comunicazione all'indirizzo e-mail dell'agenzia di viaggi emittente il biglietto, con la quale, senza alcun riferimento al reclamo di prima istanza, esprimendo rammarico per *“il disagio”*, offriva *“un voucher del 50% del valore speso”*;
- in proposito la Compagnia ha rilevato che *“trasmettendo automaticamente al passeggero un voucher (...) ad appena tre giorni dalla segnalazione dello stesso, la nostra società ha integralmente ed inequivocabilmente accolto la segnalazione”*;
- il reclamante ha peraltro ricevuto, l'8 settembre 2021, una comunicazione con la quale la Compagnia lo informava che il reclamo era ancora in esame;
- la risposta definitiva al reclamo del passeggero è stata inviata allo stesso solo in data 18 gennaio 2022;

RILEVATO

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, CIN non risulta aver fornito, entro due mesi dal ricevimento del reclamo, una risposta definitiva allo stesso, non potendosi comunque considerare tale la mera offerta, peraltro comunicata all'agenzia di viaggi emittente il biglietto, di un *voucher* per il disagio patito;

RITENUTO

che, relativamente ai profili del diritto a ricevere (i) gratuitamente, nel caso in cui la cancellazione del viaggio renda necessario un soggiorno di una o più notti o un soggiorno supplementare rispetto a quello previsto dal passeggero, una sistemazione adeguata a bordo o a terra; nonché, (ii) entro due mesi dal ricevimento del reclamo, una risposta definitiva allo stesso, sussistano, per le ragioni sopra illustrate, i presupposti per l'avvio di un procedimento nei confronti di CIN per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi degli articoli 14 e 16, comma 2, del d.lgs. 129/2015, per violazione, rispettivamente, degli obblighi di cui agli articoli 17, paragrafo 2, relativamente a 3 passeggeri; e 24, paragrafo 2, del Regolamento;

su proposta del Segretario generale

DELIBERA

1. l'avvio nei confronti di Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. di un procedimento ai sensi del decreto legislativo 29 luglio 2015, n. 129, in relazione ai fatti descritti in motivazione, per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio concernente la violazione delle seguenti disposizioni del regolamento (UE) n. 1177/2010 relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004;

- 1.a) articolo 17, paragrafo 2;
- 1.b) articolo 24, paragrafo 2;
2. all'esito del procedimento potrebbero essere irrogate:
 - 2.a) per la violazione di cui al punto 1.a), una sanzione amministrativa pecuniaria di importo compreso tra euro 100,00 (cento/00) ed euro 600,00 (seicento/00), ai sensi dell'articolo 14 del d.lgs. 129/2015, per 3 passeggeri;
 - 2.c) per la violazione di cui al punto 1.b), una sanzione amministrativa pecuniaria di importo compreso tra euro 300,00 (trecento/00) ed euro 1.500,00 (millecinquecento/00), ai sensi dell'articolo 16, comma 2, del d.lgs. 129/2015;
3. il responsabile del procedimento è il dirigente dell'Ufficio Vigilanza e sanzioni, dott. Ernesto Pizzichetta, indirizzo posta elettronica certificata (PEC): pec@pec.autorita-trasporti.it, tel. 011.19212.538;
4. è possibile avere accesso agli atti del procedimento presso l'Ufficio Vigilanza e sanzioni – Via Nizza 230, 10126 Torino;
5. il destinatario della presente delibera, entro il termine perentorio di trenta giorni dalla notifica della stessa, può inviare memorie difensive e documenti al responsabile del procedimento, tramite posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo pec@pec.autorita-trasporti.it, nonché richiedere l'audizione innanzi all'Ufficio Vigilanza e sanzioni;
6. il destinatario della presente delibera può, a pena di decadenza, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della stessa, presentare all'Ufficio Vigilanza e sanzioni proposte di impegni idonei a rimuovere le contestazioni avanzate in motivazione;
7. entro il termine di sessanta giorni dalla data di notifica della presente delibera è ammesso il pagamento in misura ridotta della sanzione ai sensi dell'articolo 16 della legge 24 novembre 1981, n. 689, per un ammontare di euro 200,00 (duecento/00) per ciascuno dei 3 passeggeri - per un totale di euro 600,00 (seicento/00) - per la sanzione di cui al punto 2.a); e per un ammontare di euro 500,00 (cinquecento/00) per la sanzione di cui al punto 2.b), tramite versamento da effettuarsi con l'utilizzo del servizio PagoPA, disponibile nella sezione "Servizi on-line PagoPA" (al link <https://autorita-trasporti.servizi-pa-online.it/>), indicando, nel campo 'causale': "sanzione amministrativa – delibera n. 136/2022";
8. il soggetto che ha presentato il reclamo, cui è data informazione della presente delibera, i soggetti portatori di interessi pubblici o privati, nonché i portatori di interessi diffusi costituiti in associazioni o comitati, cui può derivare un pregiudizio diretto, immediato ed attuale dai fatti per i quali è stato avviato il procedimento o dal provvedimento che può essere adottato all'esito di quest'ultimo, hanno facoltà di intervenire inoltrando, entro e non oltre trenta giorni dalla comunicazione o, in mancanza, dalla pubblicazione della presente delibera, apposita istanza al responsabile del procedimento ai sensi dell'articolo 8, comma 4, del regolamento sul procedimento sanzionatorio per le violazioni delle disposizioni del regolamento (UE) n. 1177/2010 del Parlamento europeo e del Consiglio relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne, adottato con delibera dell'Autorità n. 86/2015, del 15 ottobre 2015;

9. il termine per la conclusione del procedimento è fissato in centoventi giorni, decorrenti dalla data di notifica della presente delibera;
10. la presente delibera è notificata a Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. a mezzo PEC.

Torino, 4 agosto 2022

Il Presidente
Nicola Zaccheo

(documento firmato digitalmente
ai sensi del d.lgs. 82/2005)